「家電製品アドバイザー試験」について 8
本書の活用方法について 10

第1章 AV情報家電　商品知識と取扱い

1-1 テレビ
①アナログ放送と走査方式 12
②解像度と画面表示 14
③デジタル化とテレビの入力端子 16
④液晶テレビの仕組み 18
⑤液晶テレビの特徴 20
⑥プラズマ／有機ELテレビ 22
1-2 デジタル放送
①放送の歴史と特徴 24
②放送受信の特徴 26
③衛星放送の特徴 28
④BSデジタル放送 30
⑤CSデジタル放送 32
⑥地上デジタル放送 34
⑦地上デジタル放送の仕組み 36
⑧ワンセグ放送 38
⑨放送受信とVOD 40
1-3 DVD
①特徴とフォーマットの種類 42
②記録モードとAVCREC 44
1-4 BD
①録画モードとダビング10 46
②容量と種類 48
③AACSとムーブバック 50
④3D対応BD/HDDレコーダ 52
1-5 ビデオカメラ
①歴史と撮像素子 54
②手ブレ補正 56
③AVCHDと3D 58
1-6 デジタルカメラ
①仕組み 60
②デジタル一眼レフ 62
③デジタルカメラの機能 64
④その他の機能 66
1-7 AVシステム
①プロジェクター 68
②ホームシアター 70
③システムステレオ 72
1-8 メモリーオーディオプレーヤー 74
1-9 ヘッドホン 76
1-10 ラジオ・放送 78
1-11 ナビゲーションシステム 80
1-12 電話機 82
1-13 ファクシミリ 84
1-14 携帯電話 86
1-15 スマートフォン・タブレット 88
1-16 パソコン
①OSの役割と基本構造 90
②本体の構造 92
③入出力装置 94
④プリンター 96
⑤ソフトウエア 98
⑥使用上の注意 100
1-17 インターフェース
①USB 102
②IEEE1394など 104
1-18 ネットワーク
①インターネット 106
②高速通信 108
③IP電話 110
④LAN 112
⑤無線LAN 114
1-19 記録メディア
①磁気記録メディア 116
②光学式メディア 118
③半導体メモリー 120
1-20 接続コード・端子
①AV系 122
②PC/情報系 124
③接続のポイント 126
1-21 防じん・防水 128

第2章 生活家電　商品知識と取扱い

2-1 冷蔵庫
①基本的な仕組み 130
②各室の温度性能など 132
③その他の性能や機能 134
④上手な使い方 136
2-2 洗濯機
①構成部品と働き 138
②使用上の注意と上手な使い方 140
③洗濯乾燥機の仕組みと特徴 142
2-3 衣類乾燥機 144
2-4 ルームエアコン
①冷暖房の仕組み 146
②除霜・除湿運転 148
③仕組みと取扱い 150
④カタログの見方（1） 152
⑤カタログの見方（2） 154
2-5 掃除機 156

2-6 電子レンジ 158
2-7 ジャー炊飯器 160
2-8 その他調理小物（ホームベーカリー、ジューサーなど） 162
2-9 食器洗い乾燥機 164
2-10 生ごみ処理機 166
2-11 空気清浄機
①機械式と電気式 168
②集じん効率と脱臭性能 170
2-12 加湿器 172
2-13 除湿機 174
2-14 IHクッキングヒーター
①基本構造 176
②使用上の注意 178
2-15 エコキュート
①基本的な仕組み 180
②性能と選び方 182
③使い方 184
2-16 太陽光発電システム
①基本構成 186
②住宅用の仕組み 188
2-17 換気扇・換気システム
①換気扇 190
②浴室暖房換気扇 192
2-18 温水洗浄便座 194
2-19 照明
①電球・蛍光ランプ 196
②LED照明の特徴と種類 198
③LED照明の用語と使い方 200
2-20 電気暖房器
①電気暖房器・電気こたつ 202
②電気カーペット 204
③電気毛布 206
2-21 石油暖房機 208
2-22 小物家電
①アイロン、扇風機、布団乾燥機 210
②美容・健康家電 212
2-23 火災警報器 214
2-24 その他創エネ機器 216

第３章 電源・電池　商品知識と取扱い

3-1 電源
①配電方式 218
②分電盤など 220
3-2 電池
①種類と特徴 222
②使用上の注意点・廃棄方法 224
3-3 電源コンセント 226

第４章 販売・サービス上のCSのポイント

4-1 CSの基本と意義 228
4-2 顧客に対する基本姿勢 230
4-3 高齢化・ネット社会のCS 232
4-4 基本的な接客マナー 234
4-5 情報提供と暮らし提案 236
4-6 販売時のCS活動 238
4-7 据え付け・設置に関する顧客対応 240
4-8 家電製品の保証制度と保証内容 242
4-9 修理サービスのCS
修理サービスのCS① 244
修理サービスのCS② 246

第５章 販売・サービス上の関連法規

5-1 独占禁止法
独占禁止法① 250
独占禁止法② 252
5-2 景品表示法 254
5-3 公正競争規約 256
5-4 景品類の提供に関する規制 258
5-5 PL法 260
5-6 製品安全に関する法規
製品安全に関する法規① 262
製品安全に関する法規② 264
製品安全に関する法規③ 266
5-7 省エネ・環境に関する法規
①環境基本法 268
②省エネ法の基本 270
③統一省エネラベル 272
5-8 家電リサイクル法
家電リサイクル法① 274
家電リサイクル法② 276
5-9 消費者保護関連の法規
消費者保護関連の法規① 278
消費者保護関連の法規② 280
5-10 取扱説明書の図記号 282

家電流通に関連する法規のお薦めサイト 284

傾向と対策・詳細版 286
重要キーワードINDEX 303